

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Museo civico archeologico e della collegiata di Casole d'Elsa

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Ente che eroga i servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi da parte del Museo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esso conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività il Museo si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVIT:

Trasparenza

Il Museo deve promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012).

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridica

Il Museo civico archeologico e della collegiata è un'istituzione permanente senza scopo di lucro; è organizzato e opera secondo le norme di un proprio regolamento, secondo i criteri tecnico-scientifici e gli standard disciplinati secondo il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio D. Lgs. 42/2004 e ss.mm.ii. e la Legge Regionale n. 21/2010 e ss.mm.ii

Sede

Il Museo ubicato presso il Palazzo della Propositura in Piazza della Libertà, n. 5, 53031 Casole d'Elsa (Siena).

Storia del Museo

L'attuale museo è stato costituito nel 1996 fondendo la raccolta archeologica con quella artistica. Entrambe si erano formate a partire dagli anni sessanta del Novecento, la prima era ubicata in una sala del Palazzo Pretorio, la seconda nei salotti della prepositura. Il nucleo archeologico raccoglieva reperti provenienti dai rinvenimenti e scavi archeologici condotti nel territorio comunale sin dagli anni cinquanta del Novecento; quello artistico invece comprendeva antichi dipinti e oreficerie provenienti dall'insigne collegiata, dalle chiese cittadine e da altri importanti luoghi di culto del comprensorio di Casole. Alla fine degli anni ottanta una sistematica campagna di catalogazione del patrimonio archeologico e artistico del territorio, condotta dalle Soprintendenze in collaborazione con l'Università degli Studi di Siena, portò a realizzare la mostra *Casole d'Elsa e il suo territorio* (1988). Si trattò di una *preview* della costituenda raccolta permanente, inaugurata solo otto anni più tardi.

Nel corso degli ultimi venticinque anni, lungimiranti acquisti del Comune, importanti donazioni, generosi depositi (in gran parte statali) e l'ininterrotta attività di ricerca e di restauro hanno accresciuto notevolmente la dotazione del museo, che si è anche rinnovato nel percorso espositivo, al quale appartengono pure le opere inamovibili dell'attigua collegiata.

Il museo raccoglie, conserva e valorizza i documenti più significativi legati alla storia del territorio di Casole, dall'epoca etrusca fino alla metà del secolo appena trascorso. Visitando il museo si scoprono gli usi, i costumi, gli antichi lignaggi e i legami culturali che la comunità di Casole ha intessuto con altre realtà.

I rinvenimenti che risalgono alla fase tardo orientalizzante e arcaica, come alcuni crateri attici e una rarissima testa in marmo ispirata dai modelli della statuaria greca, dimostrano un alto livello economico e culturale e aperture del territorio a scambi commerciali con l'area mediterranea

Nel periodo ellenistico invece, il comprensorio di Casole subì l'influenza politica e culturale di Volterra, come appare evidente nei numerosi corredi funebri coevi, che mostrano urne in tufo e ceramiche a vernice nera assimilabili alle produzioni volterrane.

Il legame con quella che fu la città più importante dell'Etruria settentrionale si protrasse anche nell'alto Medioevo, come documenta la dipendenza del castello di Casole dalla giurisdizione del vescovo di Volterra. Dalla metà del Trecento Casole passò definitivamente sotto il dominio della Repubblica di Siena, che senza soluzione di continuità ne condizionò la feconda cultura artistica fino all'Ottocento.

"Mission"

Il Museo è un istituto culturale, scientifico, educativo, al servizio della comunità, aperto al pubblico il cui scopo è la conservazione, la ricerca, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza (cittadini, visitatori, turisti e studiosi), dei beni archeologici e storico-artistici, con particolare riguardo alla storia e alla cultura del territorio di Casole d'Elsa e di tutta l'alta Valdelsa.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni sia con l'offerta di servizi ordinari (servizi di prenotazione *on line*, App, punto vendita, organizzazione di mostre, conferenze, visite guidate, attività didattica), sia attraverso iniziative straordinarie volte ad ampliare l'utenza (aperture al di fuori dell'orario, concerti, performance, conferenze a tema, presentazioni di libri). Le attività hanno anche il compito di valorizzare il profondo legame esistente tra il museo e la città attraverso iniziative che coinvolgono istituzioni operanti sul territorio.

A tal fine, il Museo persegue in particolare:

- a) l'incremento nel territorio di riferimento dei servizi offerti al pubblico, migliorandone la qualità e l'efficienza nella gestione;
- b) l'integrazione delle attività di gestione e valorizzazione del museo con quelle riguardanti i beni di altri enti e/o istituzioni pubbliche e private;
- c) la promozione di attività di studio, di ricerca, di salvaguardia e di valorizzazione in collaborazione con partner locali e nazionali.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

Giorni di chiusura

Accessibilità

Biglietteria

Attesa per l'acquisto del biglietto:

- in sede

- su prenotazione

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

Dalla domenica delle Palme al 1° novembre: aperto tutti i giorni 10.00 – 13.30 / 15.30 – 18.00

Chiuso il mercoledì (se non festivo)

Dal 2 novembre alla domenica delle Palme:

aperto sabato, domenica e festivi 10.00-13.30 / 15.00 – 17.30

È possibile acquistare i biglietti fino a mezz'ora prima della chiusura del museo.

Le operazioni di chiusura del museo iniziano 15 minuti prima dell'orario sopraindicato.

25 dicembre e 1° gennaio.

La biglietteria è gestita dal Comune di Casole d'Elsa.

Sono previste gratuità e riduzioni di legge.

Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa

In caso di eventi o visite su prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo mezz'ora prima dell'inizio

In caso di affluenza eccezionale sarà premura della biglietteria e del personale interno al Museo comunicare verbalmente i tempi di attesa

Rapidità della fruizione:

- attesa per l'accesso alla visita per gruppi
- attesa per l'accesso alla visita per scuole
- attesa per l'accesso per altre categorie

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento:

- esistenza di un punto informativo
- disponibilità di materiale informativo gratuito
- disponibilità di informazioni *on line*
- presenza di segnaletica *interna*
- presenza di segnaletica *esterna*

Addetti ai servizi

Accesso facilitato per persone con disabilità

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ FRUIZIONE

Disponibilità del materiale fruibile:

sale aperte alla fruizione

spazi dedicati alla fruizione

Spazi dedicati alla comunicazione

Zone di sosta

Illuminazione

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi

Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa

In caso di prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo almeno quindici minuti prima dell'inizio

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

Il personale di biglietteria e di portineria fornisce informazioni di prima accoglienza sull'eventuale chiusura di sale, bigliettazione e collezioni. Informazioni quali pianta del museo, opere concesse in prestito, sale chiuse sono ben visibili in accettazione/biglietteria. Informazioni, anche a carattere archeologico e storico-artistico, si possono reperire sui siti del Comune e di Fondazione Musei Senesi, sulla pagina Facebook Museo Casole e Instagram museo_casole. Nella biglietteria a piano terra sono affisse le piante del museo con indicazione della distribuzione delle collezioni.

Sono presenti, nel percorso museale, indicazioni per i servizi igienici e per le vie di esodo/uscite di emergenza.

Sono presenti su un pannello indicazione dei prezzi e degli orari in italiano e inglese e totem specifici in caso di mostre temporanee o iniziative del museo.

Il personale è munito di cartellino identificativo.

Il personale è in grado di dare informazioni relative al Museo e alle opere in esso contenute anche in lingua inglese.

Sono presenti ascensore e scivoli che facilitano il percorso espositivo per persone con disabilità motoria.

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

Il percorso museale è composto di 8 sale al primo piano e 2 sale al secondo piano. L'accesso al museo può essere contingentato per motivi di sicurezza in base al Piano di emergenza. Qualsiasi chiusura di sale o spostamento di opere viene prontamente comunicato sui canali web e social e in loco in doppia lingua Italiano/inglese.

Anche in caso di straordinari interventi di restauro che coinvolgono direttamente le sale espositive, si garantisce la più ampia fruizione possibile delle opere attraverso allestimenti temporanei.

La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica

All'ingresso del Museo è attrezzata una postazione con supporti video, dispositivi informatici portatili (tablet) sono distribuiti dal personale.

Sono previste sedute per i visitatori lungo il percorso espositivo

L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.

Viene effettuato il monitoraggio costante delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi (sistemi di condizionamento e antincendio)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ

Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:

- pannelli e/o schede mobili

- didascalie
- guide e cataloghi di mostre
- App guida

- visite didattiche

- strumenti multimediali

- Strumenti *on line* - Sito web
Canali social

- Assistenza qualificata per utenti diversamente abili: su richiesta

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

Nelle sale della sezione artistica (primo piano) sono presenti pannelli in italiano e inglese e schede mobili in francese e tedesco

Nelle sale della sezione archeologica (primo e secondo piano) sono presenti pannelli in italiano e Italiano/inglese e schede mobili in inglese/francese/tedesco

Sono presenti su tutte le opere del museo

Sono acquistabili presso il bookshop

Il tablet sul quale è possibile consultare l'applicazione "Il museo in tasca" in italiano/inglese è in distribuzione presso la biglietteria

Il servizio di visita guidata su prenotazione è organizzato dal personale del museo secondo modalità proprie ed è disponibile in più lingue. Il servizio è affidato a professionisti selezionati mediante bando pubblico

Il museo promuove iniziative didattiche a progetto, fruibili su prenotazione.

Sono inoltre offerti gratuitamente dei laboratori didattici per bambini e ragazzi a cura della direzione del museo

Al piano terra è presente un monitor sul quale si alternano video immagini e slide informative. Sono inoltre disponibili a richiesta tablet contenenti informazioni aggiuntive sul museo e sulle opere.

www.casole.it

www.museisenesi.org

Il museo è dotato di pagina Facebook, account Instagram

Non sono disponibili percorsi specifici per utenti con disabilità ma è possibile contattare i Servizi Educativi per organizzare iniziative specifiche

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Regolarità e continuità

Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato

Durante l'orario di apertura

Orario per la consultazione della documentazione per la didattica

Su appuntamento

Ampiezza

Iniziative:

- visite e percorsi tematici

Servizi a pagamento e su prenotazione, effettuati sia da personale interno sia da professionisti selezionati mediante bando pubblico

- laboratori

Servizi a pagamento e su prenotazione, effettuati sia da personale interno sia da professionisti selezionati mediante bando pubblico

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ**IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI****VALORIZZAZIONE****Ampiezza**

Gestione di risorse aggiuntive

Il museo è disponibile a vagliare le forme più opportune di valorizzazione collaborando con istituti pubblici e privati

RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER**Ampiezza**

Coinvolgimento degli stakeholder

Il museo attua accordi e intese di collaborazione su specifici progetti culturali

Il principale soggetto coinvolto è Fondazione Musei Senesi, sono inoltre previste future collaborazioni con gli enti territoriali, la Diocesi di Volterra, l'Università di Siena, le associazioni e i comitati privati finalizzati alla salvaguardia del patrimonio locale.

Le principali finalità di tali iniziative sono la ricerca e il restauro di opere d'arte, la valorizzazione del patrimonio (comunicazione interna) e i servizi al pubblico

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività

I progressi e i risultati di tali attività vengono regolarmente comunicati su tutti i canali istituzionali del museo, in aggiunta ai canali degli stakeholder coinvolti nei singoli progetti

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ**IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI****SERVIZI MUSEALI****Ampiezza**

Bookshop

È presente un bookshop gestito dal personale del museo

Caffetteria

No

Ristorazione

No

Guardaroba

No

Deposito oggetti

No

Servizi igienici

Sono presenti bagni al secondo piano del museo. È garantito l'accesso ai servizi igienici anche per persone con diversa abilità.

- di cui servizi igienici per persone diversamente abili

VALORIZZAZIONE**Ampiezza**

Mostre

Le mostre scientifiche vengono organizzate in particolari occasioni quali ad esempio restauri oppure in seguito a specifici studi sulle opere e le collezioni del Museo. Il Museo collabora con altri Istituti italiani ed esteri col prestito di proprie opere per iniziative di alto valore scientifico. Sono promosse iniziative espositive di arte contemporanea legate al territorio o in rapporto con le opere del Museo.

Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)

Promozione di varie tipologie di eventi (in particolare conferenze e concerti), anche in collaborazione con altri musei ed Istituzioni educative e culturali, allo scopo di favorire la fruizione e la conoscenza del museo e delle sue collezioni

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

Il direttore del museo cura la pubblicazione di cataloghi di mostre e saggi su riviste a carattere scientifico, atti di convegni, repertori, miscellanee.

Diffusione delle attività/iniziativa

In relazione alle iniziative il Museo si avvale dei canali di comunicazione ritenuti più idonei per ciascuna attività (quotidiani, cartelloni pubblicitari, materiale stampa, mailing list, siti web, Facebook e Instagram)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

SERVIZI SPECIALISTICI

Archivio

È presente un archivio contenente la documentazione relativa ai restauri delle opere d'arte.

Biblioteca

Sì

Fototeca digitale

Sì

Deposito

Il Museo dispone di più depositi organizzati. I depositi sono accessibili a studiosi e ricercatori su richiesta.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento

Il Museo si è dotato di un piano per attuare degli obiettivi di miglioramento dal punto di vista della comunicazione, dei rapporti col pubblico e istituzionali, della gestione delle risorse umane.

Iniziativa finalizzate al miglioramento:

- delle collezioni

Il Museo promuove iniziative volte a valorizzare alcune opere attraverso interventi di restauro opportunamente presentati al pubblico attraverso convegni e mostre.

dei servizi

Il Museo provvede a monitorare, rinnovare e ampliare al i principali servizi offerti (bookshop, biglietteria e servizi di prenotazione, laboratori didattici).

- delle attività di valorizzazione

Sono in programma mostre, presentazione di nuove accessioni e iniziative volte a valorizzare il patrimonio storico e artistico custodito nel Museo, nonché ad aprire il museo a contesti diversi, anche al di fuori della specificità delle proprie collezioni purché in rapporto scientifico con esse. Le iniziative saranno comunicate con il dovuto anticipo attraverso tutti i canali a disposizione del Museo.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative

Le attività vengono regolarmente promosse sui canali social del museo, attraverso i comunicati stampa e sui siti di riferimento

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità

Orario per la consultazione

Il materiale (d'archivio, catalogo e pubblicazioni) è conservato presso la Direzione del Museo nella sede del Comune in Piazza Luchetti, n. 1.

Il materiale è consultabile su appuntamento prenotando via mail museo@casole.it

Ampiezza

Disponibilità di:

- schede di inventario
- schede di movimentazione
- archivio fotografico
- pubblicazioni
- schede di restauro

Le opere di pittura, scultura, i disegni, la suppellettile ecclesiastica e i reperti archeologici sono inventariati digitalmente. L'archivio fotografico è digitale

IV.TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il direttore del Museo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo di posta museo@casole.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: museo@casole.it oppure utilizzando il questionario customer satisfaction somministrato dal personale della biglietteria.

L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i questionari.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione istituzionali.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico annuale.

Ultima revisione: settembre 2020 Il referente per la compilazione della Carta è Patrizia La Porta

Museo civico archeologico e della collegiata di Casole d'Elsa

Piazza della Libertà, n. 5, 53031 Casole d'Elsa

Tel. 0577 / 948705; mail: ga-ave@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO/COMPLAIN FORM

Nome e Cognome /Name: _____

Nazionalità/Nationality: _____

Indirizzo/Address: _____

Email	e	telefono/Email	and	Telephone	number:
-------	---	----------------	-----	-----------	---------

Oggetto del reclamo/Complaints: _____

Richiesta del miglioramento dei servizi/Suggestions: _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

Data/date firma/signature

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni